Задания
для конкурса (викторины) по вопросам защиты прав потребителей
2022 г.

1-я часть

(Из приведенных вариантов ответов следует выбрать правильные, соответствующие положениям законодательства о защите прав потребителей.
Возможны несколько вариантов ответов)

1. **Обязан ли туроператор иметь книгу отзывов и предложений?**

а) исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по требованию
б) не обязан
в) может вести книгу отзывов и предложений по своему усмотрению

2. **В какой срок исполнитель, оказывающий услуги по реализации туристского продукта должен передать потребителю документы, удостоверяющие право туриста на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет?**

а) не позднее 24 часов до начала путешествия
б) за 7 дней до начала путешествия
в) за две недели до начала путешествия

3. **Что относится к существенным изменениям обстоятельств, при реализации туристского продукта?**

а) ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта
б) изменение сроков совершения путешествия
в) непредвиденный рост транспортных тарифов
г) невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства);
д) все вышеуказанное

4. **Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору (в письменной форме) в срок?**

а) в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта
б) в течение 30 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта
в) в разумный срок.

5. **Срок рассмотрения претензии к качеству туристского продукта?**

а) 10 дней
б) 7 дней
в) незамедлительно

6. **Имеет ли потребитель право отказаться от товара, приобретенного дистанционным способом до его передачи?**

а) да, в любое время до его передачи
б) нет, не имеет
в) да, если товар имеет индивидуально-определенные свойства

7. **В какой форме потребитель, заключивший договор розничной купли-продажи товара дистанционным способом, имеет право направить претензию продавцу, если информация о форме и способах направления претензии продавцом не представлена?**

а) только в письменной
б) по телефону или по электронной почте
в) в любой форме и любым способом

8. **Какую сумму обязан вернуть продавец при отказе покупателя от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом?**

а) всю сумму, уплаченную покупателем
б) часть суммы, которая указана в договоре купли-продажи
в) сумму, уплаченную покупателем, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара

9. **Является ли потребителем гражданин, приобретающий товары для целей осуществления предпринимательской деятельности?**

а) в зависимости от рода приобретаемых товаров
б) да
в) нет

10. **В какой суд обращается потребитель за защитой своих нарушенных прав?**

а) судебная защита не предусмотрена, защита прав потребителей осуществляется только в административном порядке
б) в арбитражный суд
в) в суд общей юрисдикции (в районный суд или к мировой судье)

11. **Существенный недостаток товара (работы, услуги) – это:**

а) неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки; Изготовитель обязан устанавливать на товар гарантийный срок
б) несоответствие товара (работы, услуги) условиям договора
в) несоответствие товара (работы, услуги) целям, для которых товар (работа, услуга) обычно используется

12. **Какой из перечисленных товаров надлежащего качества подлежит обмену на аналогичный товар у продавца, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации?**

а) нижнее белье
б) очки
в) сумка

13. Если у продавца отсутствует аналогичный товар, и невозможно обменять товар надлежащего качества, в какой срок продавец обязан вернуть вам денежные средства за товар?

а) 10 дней со дня возврата товара продавцу
б) 3 дня со дня возврата товара продавцу
в) 7 дней со дня возврата товара продавцу

14. **Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, в течении какого времени он обязан обеспечить безопасность товара (работы)?**

а) 5 лет
б) 7 лет
в) 10 лет

15. В течение каких сроков организация-продавец или фирма-изготовитель должна исправить обнаруженные у товара недостатки?

а) в течение срока, предусмотренного соглашением сторон, который не может превышать 45 дней
б) в течение 10 дней
в) в течение 30 дней

16. В какой срок потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании платных медицинских услуг?

а) в любое время при условии оплаты исполнителю 50% от стоимости выполненной работы (оказанной услуги)
б) в течение 7 дней со дня заключения договора без каких-либо удержаний
в) В любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов
г) Не имеет права отказаться от исполнения договора в одностороннем порядке.

17. Вправе ли потребитель в течение 14 дней, не считая дня покупки, вернуть продавцу продовольственный товар надлежащего качества?

а) Вправе
б) Не вправе
в) Вправе, но только при отсутствует аналогичного товара на обмен

18. Что такое DataMatrix код?

а) вид маркировки товара для его идентификации и отслеживания движения товара с момента производства или импорта до продажи.
б) это специальное приложение для отслеживания товаров

в) это способ отслеживается движение товара с момента производства или импорта до продажи.

19. Какую неустойку за нарушение сроков выполнения работ вы вправе требовать с исполнителя?

а) 3% от цены договора
б) 1% от цены договора
в) 5% от цены договора

20. Можно ли потребовать возврат денежных средств за билет на концерт в случае болезни потребителя?

а) да
б) нет
в) только частично

21. Что делать, если продавец отказывается принимать вашу претензию лично?

а) обратиться в полицию
б) обратиться в Роспотребнадзор
в) отправить претензию по почте с уведомлением о вручении.

22. Дебетовая банковская карта, как правило, содержит:

а) наименование банка
б) код проверки подлинности
в) дату рождения держателя карты
г) QR-код.

23. Если в магазине отказываются принимать в качестве оплаты за товар монеты, выпущенные банком России, то потребитель вправе пожаловаться в:

а) Банк России
б) Министерство внутренних дел
в) Московский монетный двор
г) Роспотребнадзор.

24. CVV/CVC код находится:

а) на лицевой стороне платежной карты
б) не наносится на платежную карту
в) на задней стороне платежной карты
г) может находится на лицевой и задней стороне платежной карты.

25. Закреплено ли в законодательстве РФ понятие мошенничества с использованием электронных средств платежа?

а) да
б) нет

в) мошенничество невозможно совершить с использованием электронных средств платежа.

26. За чей счет проводится экспертиза товара, если на него нет гарантии?

а) бесплатно
б) за счет продавца
в) за счет покупателя.

27. Что делать, если Вы получили письменный отказ от продавца в удовлетворении Ваших требований?

а) обратиться в полицию
б) не предпринимать никаких действий
в) написать повторное требование
г) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав.

28. Какую неустойку Вы вправе требовать от исполнителя за нарушение сроков выполнения работ?

а) 0,5 % от цены договора
б) 1 % от цены договора
в) 3% от цены договора
г) любой % независимо от цены договора.

29. За чей счет осуществляется доставка товара весом более 5 кг для ремонта, уценки или замены?

а) за счет покупателя
б) за счет продавца.

30. Что из нижеперечисленного является «потребительским экстремизмом»:

а) при получении товара, заказанного дистанционным способом, обнаружилось, что привезли не того размера, покупатель оформляет возврат;
б) после покупки покупатель аккуратно снимает бирку, чтобы можно было ее закрепить обратно, носит несколько дней и возвращает в магазин.

2-я часть
(Практические задания)

1. Ирина купила в магазине йогурт. Открыла, а сверху оказалась плесень. Срок годности еще не истек. Чек Ирина не взяла. Какими правами обладает Ирина в данной ситуации? (Обоснуйте свой ответ)

2. Глеб с Ольгой пошли в кинотеатр. При входе стояла сотрудница и попросила Глеба открыть рюкзак, в котором лежала бутылка газированной воды и две пачки чипсов. Увидев данные продукты, сотрудница отказалась пускать их в кинотеатр, указав на табличку, висевшую на входе: «Проносить с собой еду и напитки запрещено.

Администрация». До начала сеанса оставалось мало времени, и ребятам пришлось оставить продукты на входе. Правомерны ли действия администрации и сотрудницы кинотеатра в данном случае? (Обоснуйте свой ответ).

3. Перед походом в магазин Светлана взяла в банкомате выписку, чтобы узнать, сколько денег у нее на зарплатной карте. В выписке сказано, что доступный остаток средств – 35 тысяч рублей. Светлана помнит, что в эту сумму входит овердрафт на сумму 15 тысяч рублей. Сколько денег Светлана может потратить, не влезая в долг перед банком? (Обоснуйте свой ответ)

4. Виктор купил в подарок своей маме сотовый телефон. В первый же день использования телефона мама поняла, что данная модель ей не подходит (слишком маленькие кнопки и нажимать на них ей неудобно). Виктор обратился в магазин с требованием об обмене телефона. Однако продавец отказал ему в удовлетворении требования. Правомерен ли такой отказ? (Обоснуйте свой ответ)

5. Василий заказал в интернет-магазине кроссовки. Оплатил заказ. Товар получил через неделю на почте. Дома после примерки оказалось, что кроссовки ему малы. Василий обратился в интернет-магазин с требованием о возврате денег. Менеджер не отказала в возврате денег, но при этом сообщила, что Василий должен сам оплачивать пересылку товара. Правомерны ли действия менеджера интернет-магазина в данном случае? (Обоснуйте свой ответ)

6. Ольга купила в комиссионном магазине сумку, бывшую в употреблении (на ценнике имелась информация – «б/у»). Дома Ольга поняла, что сумка не подходит ей по фасону. Вправе ли Ольга вернуть приобретенную сумку в магазин? (Обоснуйте свой ответ)

7. Сергей купил планшетный компьютер. Дома при детальном рассмотрении он обнаружил, что в прилагаемой документации отсутствует информация на русском языке. Сергей обратился в магазин с требованием о возврате денег. Однако продавец отказал в удовлетворении данного требования, объяснив это тем, что планшетный компьютер является технически сложным товаром, и предложил подойти через пару дней за дополнительной инструкцией. Правомерны ли действия продавца? Какими правами обладает Сергей в сложившейся ситуации? (Обоснуйте свой ответ)

8. Катя купила в магазине крем для лица. Дома обнаружила, что его срок годности истекает через 10 дней. Катю это не устроило, и она решила вернуть крем в магазин. Вправе ли Катя вернуть крем в магазин в данном случае? Вправе ли сотрудники магазина предлагать к продаже товары, до истечения срока годности которых осталось несколько дней? (Обоснуйте свой ответ)

9. Андрей купил смартфон месяц назад. На следующий же день после покупки он обнаружил, что микрофон не работает. Сразу обратиться в магазин он не смог, так как уехал в отпуск. По приезду Андрей написал в магазин претензию с требованием о возврате денег за некачественный товар. Однако продавец отказал ему в удовлетворении требования и предложил сдать смартфон в ремонт, объяснив это тем, что с момента покупки прошло слишком много времени. Правомерны ли действия продавца в данном случае? (Обоснуйте свой ответ)

10. Иван заказал пиццу через Интернет. Через несколько минут с ним связались из клиентской службы и сообщили, что курьер приедет в течение часа (такой же срок доставки указан на сайте пиццерии). Заказ был сделан в 18:00. Прождав до 20:00, Иван позвонил в клиентскую службу. Там ответили, что произошел сбой в программе, и курьер скоро к нему приедет. Но курьер приехал только в 21.30. Какими правами обладает Иван в сложившейся ситуации? (Обоснуйте свой ответ)

11. Увидев в магазине объявление об акции, по условиям которой конфеты «Радость» продавались со скидкой в 50%, Маргарита решила купить сразу несколько упаковок. Однако на кассе их пробили по цене без учета скидки. Кассир объяснила это тем, что акция закончилась вчера, а объявление забыли убрать и предложила вернуть деньги. Правомерны ли действия сотрудников магазина? Какими правами обладает Маргарита в сложившейся ситуации? (Обоснуйте свой ответ)

12. Виктор заказал шкаф. Когда шкаф доставили домой стало понятно, что он по размеру на несколько сантиметров не вписывается в то место, куда Виктор хотел его поставить. В магазине подходящих шкафов не оказалось, и Виктор написал заявление об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате денег. Позже он получил письмо-ответ с отказом в удовлетворении заявленного требования по причине наличия данной категории товаров в «Перечне товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену». Правомерен ли такой отказ? (Обоснуйте свой ответ)

13. Елена сдала в гарантийный ремонт выпрямитель (утюжок) для волос. Так как прибор необходим ей каждый день, Елена дополнительно предъявила продавцу требование о предоставлении подменного утюжка на период ремонта. Сотрудник сервисного центра отказал в удовлетворении заявленного требования, сославшись на то, что у них отсутствуют в подменном фонде такие товары. Правомерен ли такой отказ? (Обосновать свой ответ)

14. Во время распродаж в торговом центре Татьяна купила джемпер. Дома при примерке поняла, что фасон ей не подходит. На следующий день Таня обратилась в магазин с требованием об обмене джемпера. Однако продавец отказала в обмене, сославшись на объявление «Товар, приобретенный со скидкой, возврату и (или) обмену не подлежит». Правомерно ли? (Обоснуйте свой ответ)